

**Wir sehen
was, was Sie
nicht sehen,
und das ist
wach, während
Sie schlafen.**

PROFESSIONELLE ANRUFANNAHME AUSSERHALB IHRER ÖFFNUNGSZEITEN.

Mit CERTAS support line haben Sie stets die Gewissheit, dass bei einem Anruf alle erforderlichen Massnahmen getroffen werden – jederzeit und unter allen Umständen.

WAS IST CERTAS support line?

Die Kundschaft beurteilt die Servicequalität Ihres Unternehmens auch bezüglich Ihrer telefonischen Erreichbarkeit. Für eine hohe Kundenzufriedenheit ist es deshalb ratsam, zusätzlich ausserhalb der Öffnungszeiten für Ihre Kunden telefonisch erreichbar zu sein.

CERTAS support line übernimmt Ihren Telefondienst ausserhalb Ihrer Öffnungszeiten (rund 75% der Zeit) – auch samstags, sonntags und an Feiertagen. Certas nimmt die Anrufe im Namen Ihrer Unternehmung gemäss Ihren Weisungen entgegen und stellt die Supportdienstleistungen gegenüber Ihren Kunden sicher.

CERTAS support line ist die ideale Lösung für alle Unternehmen, die 24 Stunden erreichbar sein wollen oder müssen (z. B. Gebäudeverwaltungen).



IHRE VORTEILE

■ Permanente Erreichbarkeit

Mit CERTAS support line ist Ihr Unternehmen 24/7 erreichbar, auch an Feiertagen.

■ Hohe Servicequalität

Die Certas-Mitarbeitenden nehmen alle Anrufe in Ihrem Namen umgehend entgegen und bearbeiten diese gemäss Ihren Weisungen.

■ Massgeschneiderte Dienstleistung

Wir passen uns ganz Ihren Bedürfnissen an und bearbeiten jeden Anruf individuell.

■ Direktes Aufgebot von Dritten

Sollte der Anruf den Einsatz einer Drittperson (z. B. eines Technikers) erfordern, wird diese direkt von Certas gemäss Ihren Anweisungen kontaktiert.

■ Bearbeitung in 4 Sprachen

Certas betreibt drei redundante Alarmzentralen in Zürich, Lausanne und Lugano. Der telefonische Pikettdienst kann Anrufe in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch entgegennehmen.

■ Kontrolle

Nach jedem Fall erhalten Sie einen detaillierten Einsatzrapport.

■ Tiefere Personalkosten

Mit CERTAS support line benötigen Sie keine eigenen Mitarbeitenden, die Ihre Telefonanlage 24 Stunden betreuen. Die Anzahl der Interventionen durch Ihr Personal kann dank der Priorisierung durch Certas reduziert werden.

WIE FUNKTIONIERT CERTAS support line?

■ Anruf

Der Nutzer ruft Ihre Service-Nummer an. Ein erfahrener Certas-Mitarbeitender begrüsst ihn im Namen Ihres Unternehmens. Der Fall wird gemäss Ihren spezifischen Weisungen analysiert und bearbeitet.

■ Intervention

Nach erfolgter Fallanalyse informiert Certas die erforderlichen Personen per Telefon, Mobiltelefon, SMS oder mit anderen Kommunikationsmitteln Ihrer Wahl. Der Techniker bestätigt den Auftrag durch einen Rückruf. Bleibt der Rückruf aus, wird ein anderer Techniker aufgeboten.

■ Kontrolle

Der eingesetzte Techniker bestätigt seine Ankunft vor Ort und protokolliert die ausgeführten Arbeiten. Am Arbeitsende erfolgt ein Rückruf an Certas. Sie erhalten einen detaillierten Bericht des Einsatzes via E-Mail.

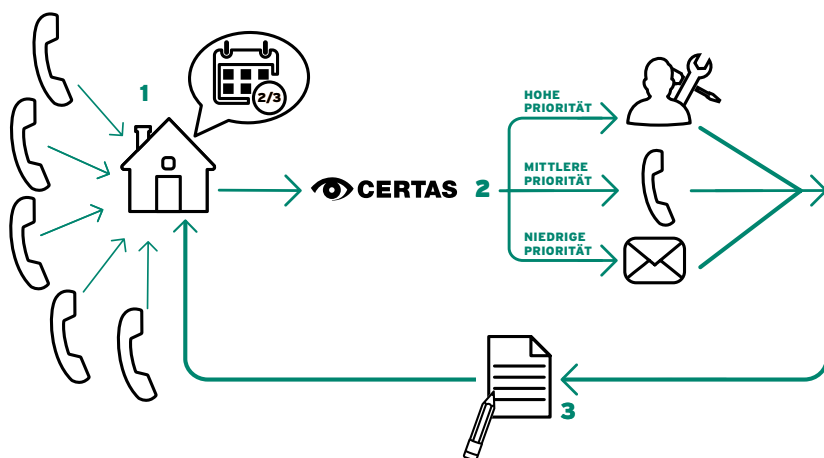
Wir sehen was, was Sie nicht sehen, und das bleibt für Sie wach, damit Sie ruhig schlafen können.

1 Anrufannahme ausserhalb der Öffnungszeiten. Bei gängigen Bürozeiten entspricht dies $\frac{2}{3}$ der Zeit. Garantie, dass dem Anrufer jederzeit geholfen wird.

2 Priorisierung der Anliegen: Abhängig von der Dringlichkeit des Kundenanliegens ergreift Certas unterschiedliche Massnahmen:

Entweder wird direkt eine Drittperson (z. B. ein Techniker) entsendet, der Anruf wird an Sie weitergeleitet oder der Grund des Anrufes wird festgehalten und via E-Mail-Protokoll dem Kunden zugestellt.

3 Rapportierung über die ergriffenen Massnahmen.



«Ich wohne auf dem Land und reise für meinen Job oft in die Stadt. Einmal musste ich bereits den Zug kurz nach 5.00 Uhr erwischen und bin deshalb mit dem Auto zum Bahnhof gefahren. Ich wollte ein Parkticket lösen, der Apparat hatte jedoch einen technischen Defekt. Um eine Busse zu vermeiden, rief ich auf die Service-Nummer an, welche am Gerät vermerkt war. Eine freundliche Stimme antwortete sofort. Die Person am Telefon notierte sich das Problem, die Stellplatznummer sowie mein Kennzeichen und versicherte mir, die Informationen unverzüglich weiterzuleiten. Als ich am Abend retour kam, war ich froh, keine Busse an der Windschutzscheibe vorzufinden. Ein Bekannter von mir, welcher in der Sicherheitsbranche arbeitet, erklärte mir, dass dies eine Dienstleistung der CERTAS support line sei, bei welcher erfahrene Mitarbeiter solche Probleme rund um die Uhr lösen.»

Tanja, 45



Wir sehen was, was Sie nicht sehen, und das sorgt für Sicherheit und Wohlfühl.



CERTAS alarm

Professionelle Bearbeitung von Alarmmeldungen – bei Einbruch, Brand oder technischen Problemen.

CERTAS multicall

Schnelle Mobilisierung von Personen im Krisenfall.

CERTAS control

Fernüberwachung von technischen Installationen und Geräten.

CERTAS care

Sofortige Hilfe für Personen in Not.

CERTAS support line

Professionelle Anrufannahme ausserhalb der Öffnungszeiten.

CERTAS video

Fernüberwachung für Alarmverifikation und Zutrittskontrolle.

Certas ist der Schweizer Spezialist für professionelles Alarmmanagement. In unseren drei Notruf- und Serviceleitstellen (Zürich, Lausanne und Lugano) überwachen qualifizierte Mitarbeitende alle denkbaren Meldungen von Gefahrenanlagen. In den Leitstellen sorgen unsere Mitarbeitenden dafür, dass im Notfall innert kürzester Zeit die notwendigen Massnahmen ergriffen werden und die richtigen Personen zu Hilfe kommen können.

Certas AG Zürich

Schweizerische Alarm- und Einsatzzentrale
Kalkbreitestrasse 51
8003 Zürich
T +41 44 637 37 75
verkauf@certas.ch

Certas SA Lausanne

Centrale suisse d'alarme et d'engagement
Chemin de Bérée 52
1010 Lausanne
T +41 21 213 52 12
vente@certas.ch

Certas SA Lugano

Centrale Svizzera d'allarme e intervento
Via Canonica 6
6901 Lugano
T +41 91 910 91 90
vendita@certas.ch



Unsere Zertifikate: EN 50518 (1-3)
ISO 9001, 14001, 45001



Ob Einbruch, Brand, Personenhilfe oder technische Probleme – unsere Alarmzentrale hat 24 Stunden, 7 Tage die Woche alles unter Kontrolle, was Ihnen lieb und teuer ist. Gehen Sie auf Nummer sicher: **Certas Zürich +41 44 637 37 37, Lausanne +41 21 213 50 50, Lugano +41 91 910 91 90 oder www.certas.ch**